

**UNIVERSITY ARCHIVES****College of Arts and Sciences**

Azlinda Sulaiman. (2011). Pembelajaran refleksi: Aplikasi dalam praktikum kerja sosial. In Abdul Razak Abd Manaf, Noor Azizah Ahmad, & Ahmad Shukri Ahdul Hamid (Eds.), *Pengurusan dan amalan kerja sosial* (pp. 291-304). Sintok: Penerbit Universiti Utara Malaysia.

Duum / 91F1

U A  
0000194488



# **PENGURUSAN & AMALAN KERJA SOSIAL**

*Penyunting*

**ABDUL RAZAK ABD MANAF  
NOOR AZIZAH AHMAD  
AHMAD SHUKRI ABDUL HAMID**

Penerbit UUM  
Universiti Utara Malaysia  
06010 UUM Sintok  
Kedah Malaysia  
<http://uumpress.uum.edu.my>  
©2011 Penerbit UUM

Hak cipta terpelihara. Sebarang bahagian dalam buku ini tidak boleh diterbitkan semula, disimpan dalam cara yang boleh digunakan semula, ataupun dipindahkan dalam sebarang bentuk atau dengan sebarang cara, baik dengan cara elektronik, mekanik, penggambaran semula, perakaman dan sebagainya tanpa mendapat izin daripada Penerbit UUM.

Edisi Pertama 2011

ISBN 978-967-5311-64-2

Perpustakaan Negara Malaysia Data-Pengkatalogan-dalam-Penerbitan

Pengurusan dan amalan kerja sosial / penyunting Abdul Razak Abd Manaf,  
Noor Azizah Ahmad, Ahmad Shukri Abdul Hamid  
ISBN 978-967-5311-64-2

1. Social work administration--Malaysia. 2. Social services--Malaysia.
3. Social workers--Malaysia. I. Abdul Razak Abd Manaf. II. Noor Azizah Ahmad.
- III. Ahmad Shukri Abdul Hamid.

361 .309595

C/N 0000770982

Dicetak oleh Penerbit UUM.

000367249  
Perpustakaan Sultanah Bahiyah  
Universiti Utara Malaysia

HV  
NOV 15  
2011  
7508  
2711  
112

# 16

## PEMBELAJARAN REFLEKSI: APLIKASI DALAM PRAKTIKUM KERJA SOSIAL

Azlinda Sulaiman

### PENGENALAN

Pada masa kini, kerja sosial dilihat sebagai satu profesion yang penting dalam membantu individu, kelompok, keluarga, komuniti dan masyarakat dalam berhadapan serta menyelesaikan sesuatu masalah. Mempelajari dan mengetahui tentang konsep, nilai, etika, teori dan pendekatan dalam kerja sosial belum dapat menentukan keberkesanan intervensi yang dijalankan. Dalam konteks ini, pembelajaran refleksi perlu diberikan perhatian dan diaplikasikan dalam amalan kerja sosial supaya seseorang dapat menilai kembali sama ada intervensi atau tindakan yang diambil sesuai dan menepati misi dan objektif kerja sosial. Justeru, artikel ini akan membincangkan tentang pembelajaran refleksi, amalan dan kepentingan refleksi, proses refleksi dan penulisan refleksi dalam membantu serta menggalakkan pelajar yang bakal atau sedang menjalani latihan praktikum membuat refleksi terhadap potensi diri sebelum bergelar sebagai pekerja sosial.

### Refleksi

Refleksi bukanlah satu istilah yang baharu atau moden malah ia sudah lama diguna dan diaplikasikan dalam kehidupan setiap individu sama ada disedari atau tidak. Berdasarkan sejarah masa lampau, tokoh seperti *Plato*, *Aristotle*, *Confucius*, *Galileo*, *Newton* dan *Einstein* merupakan pemikir yang berfikir secara refleksi dalam menganalisis sesuatu situasi, isu atau masalah yang kompleks (Killen,

2007). Menurut Moon (2004), refleksi merupakan satu proses yang mempunyai hubung kait dengan pemikiran dan pembelajaran. Seseorang membuat refleksi adalah untuk mempelajari sesuatu atau kita belajar serta memperoleh sesuatu ilmu hasil daripada membuat refleksi. Selain itu, apabila membincangkan konsep refleksi kita akan turut memperkatakan tentang pembelajaran refleksi (*reflective learning*), amalan refleksi (*reflective practice*) dan penulisan refleksi (*reflective writing*). Oleh itu, refleksi dianggap sebagai satu proses yang aktif dan memerlukan seseorang membuat penilaian secara mendalam dan kritis terhadap pemikiran, perasaan dan tindakan yang dilakukan. Ini bukanlah sesuatu yang mudah seperti yang dinyatakan oleh Trevithick (2005) iaitu “*reflection involves more than thinking things out carefully. It allows us to acknowledge that we are experiencing the situation we seek to understand and are a part of the interventions we are involved in providing*”.

## **Pembelajaran Refleksi**

Boud, Keogh dan Walker (1985) (dalam Boud & Knights, 1996; Ellis, 2000) menyatakan pembelajaran refleksi melibatkan aktiviti intelektual dan afektif yang membuatkan seseorang individu akan meneroka pengalaman yang dilalui bagi memperoleh pemahaman dan penghargaan baharu. Boud, Keogh dan Walker (1985) juga telah mengenal pasti tiga aspek utama dalam proses pembelajaran refleksi iaitu kembali kepada pengalaman yang dilalui (*returning to the experience*), perasaan berkaitan pengalaman yang dilalui (*attending to feelings connected with the experience*) dan menilai semula pengalaman (*re-evaluating the experiences*). Manakala Bogo dan Vayda (1987) (dalam Ellis, 2000) menjelaskan bahawa terdapat empat fasa dalam model pembelajaran refleksi iaitu mengingat atau kembali kepada pengalaman yang dilalui, membuat refleksi, mengaitkan pengalaman dengan pengetahuan formal serta membuat penilaian yang profesional terhadap peristiwa atau sesuatu isu.

## **Amalan Refleksi**

Amalan refleksi dalam kerja lapangan boleh dijadikan sebagai pemangkin kepada pelajar dalam meneroka dan menilai aktiviti,

program, intervensi mahupun proses bantuan yang dilakukan. Pada asasnya, penekanan kepada amalan refleksi banyak digunakan dalam bidang kejururawatan dan pendidikan, namun lama kelamaan ia mula diaplikasikan dalam bidang profesional yang lain (Moon, 2004). Oleh itu, kita dapat lihat dalam bidang kerja sosial juga turut memberikan penekanan kepada pembelajaran refleksi iaitu para pelajar perlu membuat penilaian sendiri hasil daripada aktiviti mahupun intervensi yang telah dilakukan khususnya dalam latihan praktikum. Berdasarkan salah satu kriteria yang ditetapkan dalam *Evaluation Standards and Curriculum Policy Guides of Council of Social Work Education (CSWE)* (2001), setiap program pendidikan kerja sosial yang ditawarkan perlu menyediakan peluang pembelajaran yang berstruktur dan membenarkan pelajaranya membandingkan pengalaman amalan, integrasi pengetahuan yang diperoleh di bilik kuliah dan meluaskan pengetahuan melangkaui skop persekitaran tempat praktikum (dalam Abdul Razak & Ahmad Shukri, 2005).

Sebenarnya pelajar dikatakan telah mula membuat refleksi terhadap diri sendiri apabila mereka mendapat tahu agensi tempat untuk mereka menjalani latihan praktikum. Pada ketika ini, timbul pelbagai perasaan seperti gembira, bersemangat, risau, takut atau tidak yakin sama ada dapat menyesuaikan diri dengan persekitaran baharu ataupun tidak. Sesetengah pelajar pula bimbang tentang penilaian atau komen penyelia terhadap prestasi kerja mereka. Situasi yang dialami oleh pelajar seperti yang dinyatakan ini ialah perkara biasa dan sesuatu yang normal. Ini merupakan sebahagian daripada proses pembelajaran refleksi yang mungkin pelajar tidak sedar atau tidak tahu. Pengalaman ini sepatutnya dicatat dan pelajar perlu membuat penilaian dan perbandingan terhadap perubahan pemikiran, emosi mahupun tindakan yang dilakukan bermula daripada hari pertama sehinggalah ke hari terakhir pelajar menjalani latihan praktikum. Pengalaman setiap pelajar dalam latihan praktikum terutamanya dalam konteks amalan refleksi berbeza antara satu sama lain. Ini kerana pelajar ditempatkan di agensi yang berbeza dengan kepelbagaian latar belakang klien. Pengalaman dan pembelajaran refleksi yang akan ditempuhi sepanjang latihan praktikum juga berbeza kerana setiap penyelia agensi juga mempunyai pengalaman yang unik.

## Kepentingan Amalan Refleksi

Seseorang pelajar yang mempelajari ilmu berkaitan kerja sosial secara langsung atau tidak langsung pastinya mengetahui tentang teori-teori berkaitan kerja sosial, nilai, etika dan prinsip serta kemahiran dalam amalan kerja sosial dengan kumpulan sasaran misalnya kanak-kanak, remaja, orang kurang upaya, warga emas dan pelatih-pelatih di institusi pemulihan. Para pelajar juga ditekankan tentang kepentingan peranan dan tanggungjawab sebagai seorang pekerja sosial yang profesional di peringkat mikro, *mezzo* mahupun makro. Di samping itu, bagi melengkapkan diri pelajar dengan ilmu kerja sosial mereka turut mempelajari serta memahami polisi sosial kerana kerja sosial mungkin tidak dapat dilaksanakan dengan cara yang efektif dan efisien tanpa berpanduan kepada peruntukan yang dinyatakan dalam sesuatu polisi (dalam Noor Azizah Ahmad, 2001). Ini juga dapat membantu pelajar agar peka serta arif terhadap ruang lingkup serta batasan dalam melaksanakan tugas sebagai seorang pengamal kerja sosial pada masa hadapan.

Justeru, setiap pelajar kerja sosial diharap dapat mengaplikasikan pengetahuan, kemahiran dan ilmu yang dipelajari dalam bilik kuliah mahupun di luar bilik kuliah apabila mengendalikan sesi intervensi bersama klien. Berbekalkan ilmu serta kemahiran sepanjang pengajian juga diharapkan pelajar berani, yakin dan percaya bahawa mereka dapat melalui dan mengendalikan proses intervensi dengan baik serta membantu klien mencari alternatif dalam menyelesaikan masalahnya. Ini selari dengan pernyataan Goldstein (2001) iaitu salah satu persoalan penting dalam pendidikan kerja sosial ialah bagaimana pelajar membuat transisi daripada sesuatu yang abstrak kepada yang nyata. Oleh itu, dalam merealisasikan persoalan ini para pelajar akan dinilai serta diuji persediaan mereka dalam amalan kerja sosial melalui latihan praktikum sebelum bergelar pekerja sosial profesional. Schon (1983) dalam Dempsey, Halton & Murphy (2001) menyatakan:

*“A practicum is a setting designed for the task of learning practice. In a context which approximates a practice world, students learn by doing, although*

*their doing usually falls short of real world work...it is a virtual world free of the pressures, distractions, and risks of the real one, to which, nevertheless, it refers. It stands in an intermediary space between the practice world, the 'lay' world of ordinary life, and the esoteric world of the academy."*

Oleh itu, latihan praktikum dilihat sebagai satu medium yang memberikan ruang dan peluang kepada setiap pelajar dalam meneruskan proses pengajaran dan pembelajaran. Semasa latihan praktikum, pelajar masih berpeluang mempelajari kemahiran-kemahiran, mengaplikasikan pengetahuan, nilai, etika serta menterjemahkan teori dalam bentuk yang nyata atau dalam situasi sebenar iaitu berurusan secara langsung dengan individu, kelompok atau golongan yang memerlukan bantuan (Davys & Beddoe, 2000). Namun, setiap kebolehan dan kecenderungan pelajar berbeza. Kadangkala terdapat sesetengah pelajar yang masih tidak yakin dan berani dalam mengendalikannya sesi intervensi atau membantu klien dalam proses bantuan.

Persoalannya di sini mengapa situasi seperti ini wujud? Adakah proses pengajaran dan pembelajaran terlalu kompleks? Adakah para pelajar tidak memahami konsep-konsep dalam kerja sosial atau adakah penyelia di agensi terlalu sibuk sehingga tidak dapat memperuntukkan masa untuk memantau perkembangan pelajar seliaannya? Memang tidak dapat dinafikan bahawa sebagai pengamal kerja sosial yang profesional, penyelia agensi tidak dapat menolak sekiranya sesebuah institusi atau program berminat menempatkan pelajar-pelajar untuk menjalani latihan praktikum di agensi mereka. Penyelia sedaya upaya cuba untuk memberikan yang terbaik kepada pelajar di bawah penyeliaannya kerana ini merupakan perkembangan kerjaya bakal seorang pekerja sosial walaupun kadangkala penyelia sendiri berasa tertekan dengan beban kerja yang banyak dan masa yang terhad (Davys & Beddoe, 2000). Dalam hal ini perkongsian pengalaman penyelia agensi dan pelajar praktikum amatlah diperlukan bagi membimbing pelajar membuat refleksi terhadap kebolehan atau potensi diri mereka dalam amalan kerja sosial.



## Proses Refleksi

Pelbagai pandangan tentang proses refleksi boleh diperoleh jika kita membincangkan tentang pembelajaran refleksi dan amalan refleksi. Proses refleksi juga boleh diguna pakai dalam konteks pembelajaran dan pembentangan dalam kelas, penyeliaan berkumpulan atau secara individu. Namun, proses refleksi yang dibincangkan di sini ialah hasil kajian, pengalaman dan pandangan Fook (1996) terhadap proses refleksi. Proses yang dinyatakan oleh beliau boleh dijadikan panduan kepada pelajar dalam membuat refleksi ketika menjalani latihan praktikum. Beliau menyatakan bahawa proses refleksi melibatkan elemen-elemen berikut:

- (i) *Identify and describe the practice/experience and its context in terms as concrete and specific as possible* - pelajar perlu mengenal pasti dan menjelaskan amalan yang dilakukan atau pengalaman yang dilalui ketika menjalani latihan praktikum secara spesifik dan konkrit. Sebagai contoh, pelajar mengendalikan sesi temu bual, melaksanakan sesuatu program, membuat pemerhatian terhadap sesuatu isu atau kejadian yang berlaku. Pemilihan amalan atau pengalaman ini perlulah berdasarkan kepada objektif pembelajaran, pemahaman pelajar serta perubahan yang perlu dibuat terhadap sesuatu isu atau masalah. Isu atau masalah yang diuraikan ini perlu diuraikan secara lengkap misalnya mungkin ia melibatkan organisasi, polisi atau komuniti, isu personal atau profesional, masa, hari atau minggu di mana ia berlaku.
- (ii) *Reflect on your account* - pelajar perlu membuat refleksi terhadap amalan yang telah dilakukan, pengalaman yang dilalui dan pengetahuan yang diperoleh. Oleh itu, persoalan yang dinyatakan berikut boleh merangsang serta membantu pelajar dalam membuat refleksi:
  - Apakah idea, isu, masalah atau situasi utama yang difikirkan serta menjadi tumpuan anda?

- Anda perlu membezakan pandangan, perasaan, tindakan, cadangan dan interpretasi dan bagaimanakah kesemua ini saling berkait?
- Apakah interpretasi atau penjelasan anda terhadap idea, isu, masalah atau situasi? Adakah interpretasi anda boleh mempengaruhi perubahan terhadap idea, masalah atau situasi tersebut?
- Bagaimana pula interpretasi orang lain sekiranya mereka berada di tempat anda?
- Apakah andaian-andaian yang bermain di fikiran anda dan adakah ia relevan dengan amalan anda?
- Adakah andaian tersebut berkaitan dengan teori, nilai dan etika dalam kerja sosial, tingkah laku manusia, politik, agama dan lain-lain?
- Apakah tindakan yang telah anda lakukan?
- Apakah yang anda jangka boleh berlaku ataupun percanggahan yang mungkin timbul?

(iii) *Develop practice and theory* - beberapa persoalan berikut dapat membantu pelajar dalam membentuk teori dan amalan.

- Adakah andaian dan tindakan anda selari? Adakah teori yang anda belajar dengan apa yang anda aplikasikan juga selari dengan tindakan yang anda lakukan?
- Apakah persamaan dan perbezaan antara satu pengalaman dengan pengalaman anda yang lain?
- Melalui pengalaman yang diperoleh, apakah persoalan yang mungkin timbul terhadap teori dan amalan anda?
- Bagaimana andaian anda perlu diubah dan adakah ia turut melibatkan perubahan terhadap amalan anda?

Justeru seseorang pelajar dikatakan melalui proses refleksi apabila pelajar tersebut dapat mengimbas kembali pengalaman sama ada aktiviti atau tugas yang dilakukan sepanjang latihan praktikum. Misalnya, menjalankan sesi temu bual dengan klien kanak-kanak mangsa penderaan seksual. Semasa temu bual tersebut dijalankan, bagaimana pandangan dan perasaan pelajar terhadap kanak-kanak tersebut, situasi semasa sesi temu bual dijalankan atau masalah yang

diluaskan olehnya. Mungkin pelajar merasakan bahawa beliau tidak membuat persediaan yang rapi sebelum sesi temu bual dijalankan atau mungkin pelajar merasa simpati dan bukannya empati terhadap kliennya. Apakah andaian pelajar terhadap klien dan masalahnya? Selain itu, pelajar juga cuba untuk mengaitkan pengalamannya ini dengan pengetahuan, kemahiran atau teori yang dipelajari semasa dalam bilik kuliah. Adakah pelajar dapat mempamerkan kemahiran serta pengetahuan yang dimiliki semasa sesi temu bual dijalankan dengan baik? Adakah konsep empati dapat direalisasikan dalam situasi sebenar? Adakah pengetahuan dan kemahiran yang dimiliki selari dengan tindakan yang telah diambil bagi membantu kanak-kanak ini? Apakah kelemahan yang dikenal pasti dan perlu diberikan perhatian hasil daripada pengalaman yang telah dilalui? Pelbagai persoalan dan kemungkinan boleh ditimbulkan bagi membantu pelajar dalam membuat refleksi. Oleh itu, ketekunan dan kesungguhan pelajar dalam menimba ilmu dan pengalaman semasa latihan praktikum amatlah penting. Selain itu, kerjasama, bantuan serta dorongan daripada penyelia agensi yang berpengalaman amatlah diperlukan agar pelajar dapat membuat refleksi dengan baik.

## **Penulisan Refleksi**

Penulisan refleksi merupakan satu bentuk ekspresi yang bertulis hasil daripada proses refleksi. Selain daripada bentuk penulisan, refleksi boleh dinyatakan dalam bentuk ucapan, filem, muzik, grafik dan lain-lain (Moon, 2004). Walau bagaimanapun, dalam kursus atau program kerja sosial biasanya menggunakan '*learning logs*' atau '*learning journals*' sebagai galakan dalam amalan refleksi (dalam Knott & Spafford, 2007).

Penulisan refleksi dalam buku log, diari atau jurnal semasa latihan praktikum penting dalam membantu pelajar membuat penilaian, pemantauan serta penambahbaikan terhadap amalan serta kemahiran yang sedia ada. Di samping itu, komen yang membina juga boleh diperoleh daripada penyelia agensi agar pelajar dapat meningkat dan mengembangkan lagi amalan dan pembelajaran pada masa hadapan. Penulisan refleksi bukanlah satu bentuk penulisan biasa seperti hebahan maklumat, sesuatu arahan atau menyatakan sesuatu

isu, masalah atau program secara umum (Moon, 2004). Penulisan refleksi menggalakkan pelajar menulis perbincangan secara kritis mengenai pengetahuan baharu yang diperolehi, idea, perasaan serta kesedaran terhadap perkara yang pelajar perlu lakukan di samping menilai semula kejadian yang telah berlaku khususnya terhadap amalan kerja sosial.

Tujuan penulisan refleksi dalam buku log atau jurnal mungkin berbeza antara satu bidang pengajian dengan yang lain. Walaupun begitu, Moon (1999) menyenaraikan beberapa tujuan tentang keperluan menyediakan jurnal penulisan refleksi. Antaranya ialah merekod pengalaman, membolehkan seseorang memahami proses pembelajarannya, mendalami kualiti pembelajaran, menggalakkan pembelajaran melalui pengalaman, penglibatan aktif dalam pembelajaran, meningkatkan kemahiran penyelesaian masalah, meningkatkan amalan profesional, meningkatkan penilaian terhadap '*self-empowerment*', meneroka serta memahami pandangan diri terhadap sesuatu isu atau masalah di samping meningkatkan keupayaan dalam membuat refleksi serta meningkatkan kualiti pembelajaran.

Berikut ialah dua contoh amalan atau tugas yang dilakukan oleh dua orang pelajar Program Pengurusan Kerja Sosial, Universiti Utara Malaysia ketika menjalani latihan praktikum. Contoh yang diberikan bertujuan untuk membantu pelajar yang bakal atau sedang menjalani latihan praktikum dalam menilai, memahami serta mempelajari cara untuk menghasilkan satu bentuk penulisan refleksi dalam buku log atau jurnal yang sesuai.

### **Pelajar A**

15 Julai 2007 (Ahad) – 9:00 pagi

Pada hari ini saya bersama penyelia membuat lawatan ke rumah klien yang memohon bantuan kewangan. Pada peringkat awal, saya memerhatikan sahaja cara penyelia berkomunikasi dengan klien. Kemudian saya pula diberi peluang untuk menemu bual serta bertindak sebagai jurubahasa kepada klien terutamanya klien

berbangsa Cina. Ini bagi memudahkan klien memahami soalan yang ditanya oleh penyelia kepadanya. Tugas sebagai jurubahasa ini agak susah kerana saya perlu berinteraksi dengan dua orang individu yang berlainan bahasa. Ini merupakan pengalaman pertama saya dan ia sangat mencabar dan bermakna.

## **Pelajar B**

23 November 2005 (Rabu) – 9:30 pagi

Satu kes 'ibu tanpa nikah' baru dirujuk ke unit kerja sosial perubatan. Saya diminta oleh penyelia untuk menyediakan fail baharu bagi kes ini. Segala maklumat penting direkodkan untuk rujukan pegawai perubatan. Pada jam 10:50 pagi saya bersama pembantu pegawai perubatan naik ke wad bagi mendapatkan maklumat kes secara terperinci. Saya telah bertemu dengan klien dan memperkenalkan diri serta tujuan temu bual dijalankan. Saya juga telah menerangkan etika kerahsiaan kepada klien. Ini bagi meyakinkan klien bahawa maklumat yang beliau berikan tidak akan didedahkan kepada pihak lain kecuali atas sebab-sebab tertentu sahaja. Semasa temu bual, klien kelihatan sedikit letih dan tidak bermaya kerana baru bersalin. Saya berasa kasihan dengan keadaan klien namun saya perlu menjalankan tugas dengan segera. Semasa klien meluahkan masalahnya saya dapati air mata klien bergenang, mukanya seolah-olah menggambarkan bahawa beliau sedang menanggung masalah yang besar. Daripada kata-kata klien juga menunjukkan bahawa klien sedar akan kesilapannya kerana terlanjur bersama teman lelaki. Saya juga dapat rasakan bahawa klien malu dengan saya kerana berkali-kali klien cuba mengelak daripada bertentang mata dengan saya semasa berbual. Ini kadangkala membuatkan saya berasa tidak selesa dan sedikit sebanyak mengganggu proses temu bual yang dijalankan.

## **Komen/Ulasan**

Setelah membaca penulisan atau pengalaman Pelajar A, adakah ia satu bentuk penulisan refleksi atau sekadar menerangkan aktiviti yang dilakukannya ketika membuat lawatan ke rumah klien? Jika

kita rujuk kembali kepada proses refleksi yang telah diterangkan sebelum ini, apa yang dicatat oleh Pelajar A boleh dianggap berada pada proses yang pertama iaitu '*identify and describe the practice/experience*'. Pelajar ini juga tidak menerangkan secara spesifik hal-hal lain misalnya bagaimana pengamatan pelajar terhadap keadaan rumah klien, ahli keluarga klien sekiranya ada bersama, persekitarannya dan jiran-jiran. Pelajar A menyatakan bahawa pada awalnya beliau memerhatikan bagaimana penyeliannya mengendalikan sesi temu bual. Oleh itu, semasa memerhati, tentu beliau mempelajari sesuatu yang baharu misalnya dari aspek kemahiran komunikasi antara penyelia dan klien.

Kemudian Pelajar A menyatakan bahawa pengalaman menjadi jurubahasa agak susah dan ini merupakan suatu cabaran dan pengalaman yang bermakna buat dirinya. Namun, Pelajar A tidak membuat refleksi secara kritis terhadap tugasnya yang dikatakan agak susah, mencabar dan bermakna. Pelajar A seharusnya menilai adakah agak susah, mencabar dan bermakna ini berkait dengan pandangan, perasaan, tindakan atau interpretasinya tentang situasi yang telah berlaku? Adakah kesemua ini berkait antara satu sama lain dan mempengaruhi kemahiran komunikasinya dengan klien?

Bagaimana pula dengan catatan Pelajar B? Pelajar B dikatakan lebih membuat refleksi terhadap perasaan dan pengamatannya ketika temu bual bersama klien. Beliau juga membuat andaian terhadap komunikasi lisan yang ditunjukkan oleh klien. Ini dapat membantu beliau dalam mengaplikasikan kemahiran temu bual secara berkesan tanpa bergantung sepenuhnya kepada maklumat lisan klien. Namun, tindakan atau cadangan pelajar kepada klien tidak dinyatakan. Cadangan dan tindakan pelajar ini mungkin dapat membantu pelajar menilai kebolehanannya dalam menyelesaikan sesuatu masalah. Perbandingan pengalaman, pandangan atau tindakan pelajar dalam mengendalikan kes-kes 'ibu tanpa nikah' mungkin boleh membantu pelajar dalam menilai dan memahami amalan dan proses pembelajaran refleksi yang dilaluinya.

Setelah membaca artikel ini, mungkin pelajar masih keliru tentang bentuk penulisan refleksi yang perlu dihasilkan. Penghasilan

penulisan refleksi lebih bergantung kepada isu, peristiwa, intervensi, projek, tugas atau aktiviti sepanjang menjalani latihan praktikum yang boleh dijadikan asas kepada refleksi anda. Pelajar yang akan menentukan sendiri elemen atau aspek yang akan dibincangkan sebagai refleksi dalam catatan buku log atau jurnal. Setelah mencatat refleksi tersebut, pelajar perlu membuat analisis terhadap penulisan mereka sama ada ia berkait dengan amalan, nilai, etika, teori, perasaan dan pandangan terhadap sesuatu perkara. Kadangkala penyelia agensi akan mencatat atau memberi pandangan terhadap catatan pelajar seliaannya agar membuat refleksi hasil daripada tugas yang pelajar dilakukan.

Namun, perlu diingat pembelajaran refleksi mementingkan agar pelajar sentiasa berfikir dan mempersoalkan segala tindakan, cadangan atau keputusan yang dibuat. Ini juga dapat membantu pelajar mengenal pasti tahap pengetahuan dan perkembangan amalan serta pembelajaran dalam kerja sosial. Secara tidak langsung pelajar juga akan dapat mengetahui tentang potensi dan kepakaran yang dimiliki yang selama ini mungkin tidak sedari.

## **KESIMPULAN**

Pembelajaran refleksi amat penting dalam pendidikan kerja sosial. Melalui amalan refleksi seseorang pelajar atau bakal pekerja sosial dapat menilai sejauh mana kebolehan serta kemahiran dalam melakukan intervensi terutamanya dalam membantu klien meningkatkan fungsi sosial serta memperoleh keperluan dan kehendak yang diinginkan. Kesesuaian aplikasi teori atau pendekatan tertentu terhadap kepelbagaian klien juga boleh dinilai semula bagi mengukur kecekapan, kebolehan serta keberkesanan intervensi atau tindakan seseorang pekerja sosial. Oleh itu, diharap penerangan dan huraian dalam penulisan ini dapat dijadikan panduan dan galakan kepada pelajar supaya dapat membuat refleksi terhadap intervensi, aktiviti atau program yang dilakukan. Perbincangan secara berkala dengan penyelia agensi juga perlu bagi membantu pelajar melalui proses refleksi dengan mudah seterusnya membantu perkembangan kerjaya seseorang pelajar dalam bidang kerja sosial.

## RUJUKAN

- Abdul Razak Abd Manaf, & Ahmad Shukri Abdul Hamid. (2005). *Praktikum dan kerja sosial: Ke arah piawaian pembelajaran dan pengajaran yang berkualiti*. Dlm. Azlin Hilma Hillaluddin, Fatimah Zailly Ahmad Ramli, Rusimah Sayuti & Yusmarhaini Yusof (Peny.), *Isu-isu dan pendidikan kerja sosial* (hlm. 131). Sintok: Penerbit Universiti Utara Malaysia.
- Boud, D., & Knights, S. (1996). Course design for reflective practice. Dlm. N. Gould & I. Taylor (Peny.), *Reflective learning for social work* (hlm. 26). Aldershot: Ashgate Publishing Limited.
- Boud, D., Keogh, R., & Walker, D. (1985). *Reflection: Turning experience into learning*. London: Kogan Page.
- Council on Social Work Education. (2001). *Education policy and accreditation standards*. USA: CSWE.
- Davys, A., & Beddoe, L. (2000). Supervision of students: A map and a model for the decade to come. *Journal of Social Work Education*, 19(5), 437–449.
- Dempsey, M., Halton, C., & Murphy, M. (2001). Reflective learning in social work education: Scaffolding the process. *Journal of Social Work Education*, 20(6), 631–641.
- Ellis, G. (2000). Reflective learning and supervision. Dlm. L. Cooper & L. Briggs (Peny.), *Fieldwork in the human services* (hlm. 227–228). St Leonards: Allen & Unwin.
- Fook, J. (1996). *The reflective researcher: Social workers' theories of practice research*. New South Wales: Allen & Unwin.
- Goldstein, H. (2001). *Experiential learning: A foundation for social work education and practice*. Alexandria, VA: Council on Social Work Education.



- Killen, R. (2007). *Effective teaching strategies, lessons from research and practice* (edisi ke-4). Victoria: Thomson/Social Science Press.
- Knott, C., & Spafford, J. (2007). Getting started. Dlm. C. Knott & T. Scragg (Peny.), *Reflective practice in social work* (hlm. 19). Exeter: Learning Matters.
- Moon, J. (1999). *Reflection in learning and professional development: Theory and practice*. London: Kogan Page.
- Moon, J. (2004). *A handbook of reflective and experiential learning: Theory and practice*. London: Routledge Falmer.
- Noor Azizah Ahmad. (2001). Kerja sosial di Malaysia: Hubungkait di antara polisi sosial dan amalan kerja sosial. Dlm. Fuziah Shaffie & Abdul Razak Abd Manaf (Peny.), *Pengenalan kerja sosial: Artikel-artikel pilihan* (hlm. 84). Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors.
- Trevithick, P. (2005). *Social work skills: A practice handbook* (edisi ke-2). Maidenhead: Open University Press.